



Lovpligtige kvalitetsstandarder

Mariagerfjord Kommune
Social, Sundhed og Omsorg
2023



Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje

Formål	Formålet med indsatsen er: <ul style="list-style-type: none">• at du får den nødvendige og tiltrækkelige hjælp, støtte og pleje til at opretholde din personlige hygiejne og omsorg.
Målgruppe og kriterier for tildeling	Vi bevilger personlig hjælp og pleje til dig, hvis du som følge af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre opgaver, helt eller delvist, vedrørende personlig hjælp og pleje og derfor har behov for hjælp hertil. Det er yderligere et kriterie, at din funktionsevne ikke forventes at kunne forbedres gennem rehabiliterende afklaring eller indsats.
Indsatsen kan omfatte	Indsatsen til dig kan indeholde hjælp til at vedligeholde dit funktionsniveau, støtte til planlægning og varetagelse af din personlige hygiejne. Indsatsen kan omfatte: <ul style="list-style-type: none">• Personlig pleje• Toiletbesøg• Hjælp til kropsbårne hjælpemidler• Grundlæggende forebyggelse af komplikationer ved sengeleje• Forflytning• Vending/lejring efter skønnet behov
Indsatsen omfatter ikke	Personlig hjælp og pleje omfatter ikke hjælp til: <ul style="list-style-type: none">• opgaver, som efter arbejdsmiljøloven ikke kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Læs mere herom i Generel information om kvalitetsstandarder• opgaver, som specialister sædvanligvis udfører• ledsagelse til læge, sygehus eller lignende
Kommunens målsætning for indsatsen	Vi har som mål: <ul style="list-style-type: none">• at tilbyde dig personlig hjælp og støtte efter en individuel vurdering• at styrke dig i hverdagen, så det er muligt at opretholde vaner og livsindhold• at støtte og hjælpe dig til at klare hverdagen og bevare dine evner til at drage omsorg for dig selv• at forebygge yderligere svækkelse og sammen med dig fastholde eller forbedre dine fysiske eller psykiske færdigheder• at respektere dine normer, vaner og ret til selvbestemmelse i opgavevaretagelsen.
Serviceniveau	Du kan tilbydes hjælp og støtte til personlig pleje efter dine behov og med afsæt i din funktionsevne. Hjælpen udføres i samarbejde med dig.



Levering og omfang	<p>Vi leverer hjælp til personlig pleje og omsorg senest 3 hverdage efter, bestilling af hjælpen.</p> <p>Indsatsen er omfattet af "frit-valg", hvilket betyder, at du har mulighed for frit at vælge mellem den kommunale leverandør eller godkendte private leverandører.</p> <p>Der vil være opgaver, der som udgangspunkt udføres bedst i dagstimerne.</p> <p><u>Flytning eller aflysning af tiden</u> Hvis vi flytter et aftalt besøg mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt hos dig, orienterer vi dig telefonisk.</p> <p>For dig, der modtager daglig personlig pleje, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side. Hvis plejeindsatsen undtagelsesvist ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælpen ydes samme dag, medmindre du klart tilkendegiver et andet ønske.</p> <p>For dig, der modtager hjælp til ugentlig personlig pleje (eksempelvis ugentligt bad), kan indsatsen flyttes i op til en dag. I forbindelse med helligdage kan indsatsen flyttes mere end en dag.</p> <p>Læs mere om, hvordan du aflyser eller flytter hjælpen i Generel information om kvalitetsstandarder.</p> <p><u>Fleksibel hjemmehjælp</u> Du kan benytte 'fleksibel hjemmehjælp'. Det handler om, at du har mulighed for at bytte ydelser til andre ydelser – se mere herom i Generel information om kvalitetsstandarder.</p>
Opfølgning på indsatsen	Myndighed og Visitation følger løbende op på dine behov og den støtte, du modtager, når din situation ændrer sig, og vil i den sammenhæng revurdere dine indsatser
Lovgrundlag	Lov om Social service §83.
Særlige forhold	Til personlig pleje anvender vi dine egne plejeprodukter.
Klagemulighed	<p>Klager over afgørelse Du kan klage over afgørelsen hos Myndighed og Visitation senest fire uger efter afgørelsen er modtaget. Vi genvurderer herefter sagen, og hvis vi fastholder afgørelsen, sender vi sagen videre til behandling i Ankestyrelsen.</p> <p>Klager over udførelse af hjælpen Klager, der vedrører leverandøren, kan du sende til den valgte leverandør samt Myndighed og Visitation. Klager kan omhandle:</p> <ul style="list-style-type: none">• Leverandørens medarbejdere• Den måde, som opgaven udføres og leveres på

